

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Review ini akan diuraikan secara singkat hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Mobile Banking. Dengan demikian hasil penelitian ini juga mengacu pada penelitian sebelumnya. Berikut ini penelitian terdahulu yang diuraikan secara ringkas.

Penelitian sejenis ini dilakukan oleh (Anwar, 2018) dalam penelitian ini meneliti menggunakan metode teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, untuk mengetahui seberapa banyak pengaruh persepsi kegunaan, kepercayaan, dan resiko terhadap menggunakan mobile banking.

Penelitian sejenis ini juga dilakukan oleh (Nofitasari, 2017), dalam penelitian ini menggunakan dengan metode pengumpulan data serta metode analisis data bertujuan untuk mengetahui manfaat pengaruh, kemudahan penggunaan dan resiko terhadap penggunaan mobile banking.

(Wibiadila, 2016), penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Mandiri Cabang Solo bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Dan faktor-faktor tersebut dipengaruhi oleh kegunaan, kemudahan resiko, dan kualitas layanan.

(Susanti, 2015), penelitian ini juga menggunakan berupa analisis teori dan kuesioner untuk mengetahui persepsi kegunaan, kemudahan, dan resiko terhadap minat menggunakan mobile banking .

Berdasarkan paparan dan uraian dari penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan dengan penelitian saat ini membahas mengenai kualitas layanan mobile banking dengan strategi pengumpulan data melalui kuesioner.

Dengan demikian, paparan penelitian terdahulu yang diuraikan dan digambarkan sebelumnya memberikan gambaran mengenai kerangka peneliti .

B. Landasan Teori

1. Definisi Bank

Bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. (UU Perbankan pasal1)

a. Tujuan Bank

Secara garis besar tujuan perbankan adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan, ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat (UU Nomor 10 Tahun 1998).

b. Fungsi Bank

Menghimpun dana masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, mendukung kelancaran transaksi internasional, dan penyimpanan barang berharga.

c. Jenis Bank

- Bank Sentral

Bank yang mempunyai tugas sebagai pengawas perbankan. Sebagai otoritas moneter, bank sentral tidak melakukan usaha perbankan umum, dalam arti tidak menghimpun dana dari masyarakat, dan tidak memberikan kredit pada masyarakat.

- Bank Umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang salah satu kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

- Bank Perkreditan Rakyat

Bank yang melaksanakan kegiatannya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak boleh memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (Herman Darmawi, 2012).

2. Penggunaan Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi seperti handphone, yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Dengan adanya layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa kita harus

mengunjungi kantor bank terdekat sekalipun, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Selain menghemat waktu dan biaya mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis dan bertransaksi.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan seluler atau handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data. Dengan mobile banking nasabah dimudahkan dalam bertransaksi dimanapun, kapanpun dan praktis melalui handphone. Contohnya adalah pengecekan mutasi dan saldo rekening, transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa isi ulang. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas mobile banking. Mobile banking menjadi pilihan karena mudah digunakan praktis, lebih aman, (berbasis nomor telepon seluler), dan nyaman.

3. Manfaat

a. Pengertian Manfaat

Manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan mendatangkan manfaat bagi orang lain yang menggunakannya, yang dapat digunakan di masa sekarang hingga di masa yang akan datang dan dengan menggunakan sistem aplikasi yang akan meningkatkan kinerja para penggunanya..

Indikator manfaat adalah dengan sistem pengguna dapat meningkatkan kinerja pekerjaan, dapat menjadikan pekerjaan lebih mudah, dengan teknologi yang digunakan dapat bermanfaat

Kemanfaatan teknologi informasi yaitu memudahkan akses informasi, mempersingkat waktu, memangkas biaya komunikasi, mempermudah transaksi apapun, komunikasi tanpa batas.

b. Fitur- fitur yang dimiliki Aplikasi Mobile Banking :

a. Transfer

Fitur transfer dapat dimanfaatkan untuk bertransaksi ke sesama Bank Mandiri maupun ke bank lainnya secara langsung di mobile banking.

b. Bayar

Fitur bayar pada aplikasi mobile banking dapat dimanfaatkan untuk melakukan pembayaran token listrik, pembayaran pendidikan, dan pembayaran tagihan kartu kredit.

c. Beli

Fitur beli ini dapat di manfaatkan untuk pembelian pulsa eletrik, dan pulsa listrik

d. E-money

Fitur e-money dapat dimanfaatkan untuk pembayaran Tol, dan pembayaran transportasi seperti transjakarta.

e. Transaksi Tertunda

Fitur transaksi tertunda ini dapat dimanfaatkan untuk melihat transaksi yang nasabah telah lakukan mengalami kegagalan dan dapat mengetahui kesalahan dalam melakukan transaksi.

f. Top Link

Fitur Top link ini dapat dimanfaatkan untuk isi ulang mandiri e-cash, dan Go-Pay.

4. Manfaat dari Penggunaan Mobile Banking

Berikut hasil wawancara yang diperoleh, manfaat mobile banking banyak memiliki keuntungan bagi penggunanya, dari segi mahasiswa, antara lain :

a. Kemudahan :

- Tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi,
- Mudah dalam mengecek saldo
- Fitur yang dimiliki mobile banking juga sangat mudah dimengerti

Berdasarkan manfaat mobile banking di atas dapat dijelaskan bahwa kemudahan menggunakan mobile banking adalah tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi seperti halnya nasabah dapat melakukan transfer ke rekening bank yang sama maupun berbeda, dapat mengecek

saldo rekening sehingga ketika nasabah lupa dengan saldo yang mereka miliki, nasabah tidak perlu repot untuk datang ke mesin ATM, lalu fitur yang dimiliki aplikasi mobile banking sangatlah mudah untuk dimengerti sehingga nasabah tidak akan merasa kebingungan saat menggunakannya.

b. Keamanan :

- Dapat menghindari dari penipuan
- Terhindar dari perampokan

Dari segi keamanan aplikasi mobile banking dapat mengurangi resiko penipuan, karena merupakan aplikasi yang menggunakan user name dan password yang aman dan dapat di atur oleh pemiliknya sendiri sehingga orang lain tidak akan mudah mengetahui dan menggunakannya, terhindarnya dari perampokan dengan mobile banking nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk sekedar bertransaksi, karena di jaman sekarang perampokan mudah ditemukan di tempat tertentu terutama pada saat di mesin ATM.

c. Kenyamanan :

- Tidak perlu datang ke kantor bank
- Menghemat biaya transportasi
- Menghemat waktu
- Terdapat bukti transaksi
- Fasilitas mobile banking tersedia 24 jam

Mobile banking juga memiliki kenyamanan bagi penggunanya karena nasabah tidak perlu datang ke kantor bank terdekat sekalipun untuk melakukan transaksi, nasabah dapat menghemat biaya transportasi karena dengan mobile banking nasabah dapat melakukannya dimana pun termasuk di rumah, mobile banking juga dapat menghemat waktu, karena dengan aktivitas yang sibuk dan nasabah ingin melakukan transaksi dengan cepat mereka dapat melakukannya dengan mudah melalui handphone dan dapat dilakukan kapan pun mereka inginkan tanpa harus mendatangi mesin ATM.

Fasilitas yang dimiliki mobile banking ialah 24 jam, sehingga pada saat nasabah ingin melakukan transaksi pada malam hari atau tengah malam, transaksi dapat dilakukan dengan mudah tanpa ada batasan waktu.

Manfaat mobile banking juga berpengaruh bagi pihak Bank Mandiri yaitu antara lain :

- Dapat meningkatkan jumlah nasabah
- Mempermudah pihak bank untuk mengetahui kegiatan nasabah dalam bertransaksi
- Meningkatkan kualitas bank mandiri dengan bank-bank lainnya.

Manfaat mobile banking bagi bank mandiri adalah dapat meningkatkan jumlah nasabah karena untuk dapat menggunakan mobile banking nasabah harus memiliki rekening bank mandiri terlebih dahulu, sehingga bagi nasabaah baru yang ingin menggunakan mobile banking mereka harus membuka rekening tabungan bank mandiri tersebut, lalu memudahkan pihak bank mandiri untuk mengetahui kegiatan nasabah dalam bertransaksi karena data transaksi yang setiap harinya mereka lakukan otomatis akan terdata atau tercatat pada kantor bank mandiri, dan dapat meningkatkan kualitas bank mandiri dengan bank-bank lainnya, karena semakin banyak nasabah menggunakan produk aplikasi mobile banking atau yang dapat disebut dengan mandiri online ini, kualitas bank mandiri akan semakin tinggi.

5. Upaya yang di inginkan nasabah dalam mengatasi kendala yang terjadi pada mobile banking di Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang

Upaya yang dilakukan:

- a. Meningkatkan sistem aplikasi mobile banking agar tidak terjadi gangguan / error .
- b. Selalu mengingatkan kembali kepada nasabah yang melakukan kesalahan pada saat menggunakan aplikasi mobile banking
- c. Memberikan kepercayaan penuh kepada nasabah bahwa dengan menggunakan mobile banking sangat mempermudah kegiatan nasabah